



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE DEL SERVEI D'AGÈNCIA DE VIATGES PER A LA FUNDACIÓ TURISME PALMA 365

Expedient: AD 18002

Procediment d'adjudicació: OBERT SIMPLIFICAT

Tramitació: ORDINÀRIA

Forma: NO SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

Òrgan de contractació: COMISSIÓ EXECUTIVA DE LA FUNDACIÓ TURISME PALMA 365

Responsable del contracte: Catalina Pons, tècnica de Comunicació

1. ANTECEDENTS

La Fundació Turisme Palma 365 (des d'ara FTP365) és l'entitat responsable en matèria turística i de promoció exterior de la ciutat de Palma. Té per finalitat promocionar i fomentar el turisme de la ciutat, desenvolupant, entre d'altres, les següents activitats:

Posar en valor els recursos turístics, culturals i patrimonials, públics i privats, de la ciutat, com també de la resta de municipis de Mallorca.

Millorar l'oferta turística de la destinació mitjançant la creació, el desenvolupament i la promoció de productes turístics, innovadors i diferenciadors.

Promoure activitats encaminades a incrementar la demanda turística i comercial de la ciutat.

Vetlar perquè el patrimoni cultural, arquitectònic i natural, així com la identitat i les tradicions pròpies de la ciutat de Palma, siguin un element clau per a diversificar l'oferta turística, de manera que aquesta singularitat cultural esdevingui una eina més per a superar la desestacionalització i atreure turistes tot l'any.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

La Fundació Turisme Palma 365, per a poder dur a terme els seus fins, necessita disposar de les gestions pròpies de les agències de viatges i d'altres serveis complementaris que s'adaptin a les seves necessitats i que agilitzin l'organització de les diferents activitats que realitza.

3. CONTINGUT, DESCRIPCIÓ I ABAST DELS SERVEIS QUE S'HAN DE PRESTAR

Aquests Plecs tècnics tenen per objecte la prestació del servei de gestió i assistència en viatges, que inclou: la informació, la reserva, l'emissió, la modificació, l'anul·lació –si s'escau– i el lliurament de bitllets de transport aeri, terrestre i marítim, com també –quan sigui necessari–, l'allotjament en hotels i el lloguer de vehicles. En tots els casos, i per a tots els serveis, aquests s'han de dur a terme mitjançant un sistema de gestió (Amadeus, Galileu o Sabre) que permeti l'aplicació de la tarifa més econòmica, incloent-hi reserves per Internet si són més barates.

En els darrers anys, la Fundació ha requerit bitllets d'avió i allotjament tant nacionals (40%) com internacionals, sempre dins Europa (60%).

- L'adjudicatària ha de negociar condicions especials amb els diferents proveïdors de serveis. Si l'FTP365, directament, obté condicions més avantatjoses, l'adjudicatària ha d'assumir el compromís de gestionar i contractar els serveis i de facturar a la Fundació sense que les esmentades condicions pateixin cap variació.

Els serveis que ha de prestar l'agència de viatges adjudicatària són els següents:

Mitjans de transport: avió, tren o vaixell

- Reserva de bitllets d'avió, tant nacionals com a l'estranger, per la via més directa possible.
- Oferta d'almenys dues alternatives de vol d'acord amb la disponibilitat i les restriccions aplicables, sempre que sigui la més avantatjosa per a la Fundació.
- Emissió i lliurament de bitllets d'avió.
- Gestió de bitllets electrònics.



- Eventualment, si cal, d'acord amb les característiques de les accions de promoció o del lloc, l'agència adjudicatària ha de fer reserves de bitllets de vaixell i/o tren, i també de lloguer de vehicles amb i sense conductor, local, nacional i internacional.

Allotjaments

- Reserva d'hotels per al personal indicat per part de l'FTP365, tant al territori nacional com a l'estranger, com també la modificació o l'anul·lació de les esmentades reserves, si cal. El règim, normalment, és d'allotjament i desdèjuni (AD).

Visats

Gestió dels visats, si són necessaris, per als viatges del personal de l'FTP365 o qualsevol persona que aquesta designi.

Assegurances

Gestió i emissió d'assegurances de responsabilitat civil, accidents, invalidesa i mort per al personal que viatgi indicat per part de l'FTP365, i també una assegurança de pèrdua i/o deteriorament d'equipatge, com també per altres incidències amb els vols (cancel·lacions, retards, etc.), amb les majors cobertures possibles. S'entén que el cost d'aquests serveis apareix inclòs en l'oferta econòmica. **Sense la inclusió expressa de la gestió i l'emissió d'aquestes assegurances, no es podrà valorar l'oferta presentada.**

L'empresa licitadora ha de concretar les cobertures mínimes per al viatger dels viatges contractats. En aquest sentit, els licitadors han d'aportar una pòlissa o un preacord amb l'empresa asseguradora en què s'indiqui la cobertura de tots els serveis oferts, amb els imports mínims o màxims, depenent del concepte de l'assegurança.

A la signatura del contracte l'empresa adjudicatària ha de lliurar còpia de la pòlissa que indiqui les assegurances amb les condicions descrites.

Aquest tràmit és necessari i imprescindible per a la signatura efectiva d'aquest contracte.

Tarifes

L'empresa es compromet a oferir les tarifes més avantatjoses per a l'FTP365 en cadascun dels viatges efectuats per qualsevol mitjà de transport, en funció de les dates, els horaris, les característiques del passatger, així com altres circumstàncies que s'hi presentin. Els viatges s'han de fer, si és possible i amb caràcter general, en vols, línies o recorreguts que tinguin condició de regulars, trajectes directes (sense escales) i amb bitllet electrònic.

Si les tarifes ofertes per Internet són més econòmiques que les disponibles a través de sistemes de reserves tradicionals, l'agència adjudicatària ha d'oferir, ineludiblement, aquesta possibilitat al tècnic de l'FTP365 que gestioni la reserva, i ha d'emetre els títols de viatge amb aquesta tarifa oferta per Internet, si el tècnic ho considera oportú. És obligació de l'agència cercar, oferir i emetre aquestes tarifes. Per a això, només cal que el tècnic de la Fundació indiqui les dades d'aquesta tarifa d'Internet a l'agència a través de correu electrònic.

Preferentment, l'agència ha de tractar directament amb els hotels sense la intervenció de cap mediador o corresponsal. No es poden repercutir, en cap cas, despeses derivades de la intermediació en la reserva o el pagament d'hotels. L'agència es compromet a fer els pagaments dels hotels per avançat perquè el personal de l'FTP365 en pugui presentar el bo a l'arribada com a justificant del pagament i sense necessitat de fer cap desemborsament.

4. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari assumeix el compromís de complir les condicions o les obligacions següents en la prestació dels serveis que requereixi la Fundació en el marc del present contracte:

- Efectuar pagaments per compte de la Fundació quan sigui necessari per a gestionar reserves a càrrec d'aquesta.



- Disposar d'un servei permanent d'informació i suport (24 hores), fins i tot en diumenges i dies festius, i facilitar per a aquest servei un número de telèfon nacional.
- Oferir un servei personalitzat. El compte de la Fundació ha de tenir un responsable amb preparació i experiència adequades.
- L'adjudicatària ha de fer un control exhaustiu de les despeses que generen els serveis sol·licitats i també ha de garantir la disponibilitat i la rapidesa de gestió del personal encarregat del compte de la Fundació, l'agilitat en la solució d'incidències, de canvis de bitllets, de reemborsaments, etc.

5. OBLIGACIONS DE LA FUNDACIÓ

La Direcció de la Fundació o la persona o les persones designades seran les encarregades de determinar el conjunt de funcions següents:

- Donar instruccions oportunes per a assolir els objectius del contracte. D'aquesta manera, han de vetlar perquè es compleixin els termes contractuals i tècnics prevists en aquests Plecs.
- Proposar les modificacions que siguin convenients per al bon desenvolupament dels serveis que formen les prestacions objecte del contracte.
- Convocar totes les reunions que es considerin oportunes per al bon funcionament dels serveis i de la seva supervisió.
- Informar sobre la pròrroga dels terminis d'execució del servei i proposar-la.
- Conformar els serveis i les factures.

Per la seva banda, l'adjudicatari del contracte ha de designar un coordinador per a dur a terme l'objecte del contracte, el qual, en qualitat d'interlocutor amb la Fundació, es pot adreçar a aquesta per a demanar aclariments en relació amb el contracte i comunicar qualsevol incidència que pugui sorgir en el desenvolupament d'aquest.

6. TERMINI D'EXECUCIÓ

La durada del contracte serà d'1 any des de la seva formalització amb la possibilitat de pròrroga de tres anys més.

7. COMPLIMENT DEL CONTRACTE

El contracte finalitzarà un cop transcorregut el seu termini.